

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE ORGANIZACION DEPORTIVA



DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN DE REGISTROS DE  
USUARIOS

POR

ARTURO ISRAEL GARZA SALAS

PRODUCTO INTEGRADOR COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER  
EL GRADO DE MAESTRIA EN ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE  
CON ORIENTACION EN GESTION DEPORTIVA

San Nicolás de los Garza, Nuevo León Junio 2016

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON  
FACULTAD DE ORGANIZACION DEPORTIVA



DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN DE REGISTROS DE  
USUARIOS

POR

ARTURO ISRAEL GARZA SALAS

PRODUCTO INTEGRADOR COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER  
EL GRADO DE MAESTRIA EN ACTIVIDAD FISICA Y DEPORTE  
CON ORIENTACION EN GESTION DEPORTIVA

San Nicolás de los Garza, Nuevo León Junio 2016

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

SUBDIRECCION DE POSGRADO


Los miembros del Comité de Titulación de la Subdirección de Posgrado de la Facultad de Organización Deportiva, recomendamos que el Producto Integrador "Diseño del procedimiento de comprobación de registro de usuarios" Realizada por el Lic. Arturo Israel Garza Salas, sea aceptado para su defensa como oposición al grado de Maestro en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

COMITÉ DE TITULACIÓN



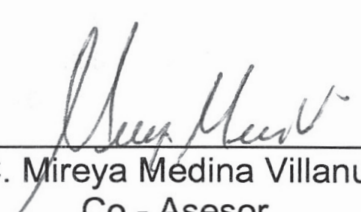
---

Dr. Daniel Carranza Bautista  
Asesor Principal




---

Dra. Rosa Elena Mediana Rodríguez  
Co - Asesor



---

M.C. Mireya Medina Villanueva  
Co - Asesor



---

Dra. Jeanette M. López Walle  
Subdirectora de Posgrado

San Nicolás de los Garza N.L. Junio 2016.

## Dedicatoria

### A Dios

Por darme la inspiración, la fuerza y la fe para seguir adelante con este proyecto y con mi plan de vida profesional.

### A mis padres

Arturo Juan Garza Gurrola y María Teresa Salas Cantú, por su apoyo incondicional en todo momento, por sus enseñanzas y comprensión. Esta culminación de maestría no hubiera sido capaz sin ellos.

### A mis amigos

Por su comprensión apoyo e impulso para seguir con mis estudios , por animarme cada vez que me quería rendir y darme esas palabras que siempre son necesarias.

### A mis maestros

De maestría por darme las herramientas y conocimientos necesarios para poder seguir con los estudios de maestría. En especial al Dr. Daniel Carranza Bautista por su apoyo y tiempo dedicado, su asesoría para poder realizar este producto integrador y a mis dos Co-Asesoras la M.C. Mireya Medina Villanueva y la Dra. Rosa Elena Medina Rodríguez, por sus consejos y la excelente guía que representó para mí para culminar mi trabajo.

### Al personal del CAOU

En especial al Director Jaime Segura Gómez y a la Administradora Cynthia Gabriela Esparza Castillo que contribuyeron y participaron en la realización de este producto integrado, por brindarme todas las facilidades y toda su colaboración para que este trabajo concluyera con éxito.

### A la F.O.D.

Por facilitarme todas las herramientas necesarias a lo largo de toda la carrera, pero en especial durante la planeación desarrollo y conclusión del producto integrador final.

## Índice

<b>I. INTRODUCCION</b>	5
<b>II. JUSITIFICACION</b>	7
<b>III. ANTECEDENTES</b>	9
<b>IV. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO DONDE SE ACTÚA (CAOU)</b>	10
<b>V. MARCO TEÓRICO</b>	13
Las organizaciones deportivas	13
Los sistemas de gestión	14
Gestión deportiva	15
Sistema de gestión	16
<b>VI. DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN DE REGISTROS DE USUARIOS</b>	20
Nivel de aplicación	20
Propósitos	20
Objetivo general	20
Objetivos específico	20
Tiempo de realización	20
<b>VII. ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES</b>	21
Realización de análisis FODA	21
Resultados de análisis FODA	22
Fuente: Elaboración propia	22
Entrevistas a personal involucrado en el procedimiento	22
Resultados de la entrevista a personal docente del CAOU	23
Investigación de procesos alternos de la misma institución	25
Proceso de inscripciones del CAOU	25
Diagrama de flujo del registro de usuarios	27
Fijación de indicadores	28
<b>VIII. ANEXOS</b>	29
PROCESO PERSONAL – DOCENTE	29
<b>IX. BIBLIOGRAFIA</b>	37

## **I. INTRODUCCION**

El presente producto integrador fue realizado en el Centro Acuático Olímpico Universitario (CAOU), debido a la necesidad de plasmar en este, de manera física (evidencia), el proceso que se lleva a cabo dentro de la institución entre dos de las seis coordinaciones que existen en la organización, la coordinación docente y la coordinación administrativa, con la certificación que fue consolidada entre los años 2014 y 2015, la cual promueve la evolución constante de los sistemas de documentación y operación de las dependencias que así lo requieren. Por esta razón es necesario documentar dichos procesos los cuales requieren de nuevas actualizaciones que permitan la maduración de los sistemas de gestión. El registro de usuarios, se llevaba a cabo dentro del CAOU, pero sin estar oficialmente documentado, siendo una tarea prioritaria que exigía la necesidad de ser realizada a través del diseño de un proceso, con una secuencia de pasos necesarios, que fueron identificados a través de las prácticas profesionales en colaboración con la coordinación administrativa y la coordinación docente.

Este producto integrador consta de un marco teórico, que pretende proporcionar los elementos conceptuales que enmarquen el contexto del proyecto titulado “Diseño del Procedimiento de Comprobación de Registros de Usuarios”, en el cual se integran diferentes conceptos relacionados con la investigación, los niveles de aplicación, los propósitos, objetivos generales y específicos del producto integrador, además de contar con el anexo donde se desglosa el proceso docente administrativo.

Para poder consolidar este proyecto dentro de las prácticas profesionales realizadas fue necesario aplicar una serie de estrategias, una de las cuales fue el análisis FODA que sirve para determinar cuáles son las ventajas y desventajas de las tareas realizadas, y las áreas de oportunidad; otra estrategia

es la entrevista al personal docente de la organización que fue de gran utilidad para la consolidación del proceso de la cual se muestran sus resultados.

Cabe resaltar que el objetivo de este producto integrador es el diseño del proceso docente-administrativo, plasmarlo de manera física para proponerlo como una acción de mejora en la próxima revisión de la certificación ISO 9001-2015.

Para poder concretar este trabajo existió la necesidad de identificar y evidenciar claramente el procedimiento que fue definido a detalle, revisado por la administración del centro acuático y aprobado por la dirección del mismo, para poder desarrollar esto se plantearon una serie de indicadores, de los cuales se tomó la decisión de solo dejar la entrega de cheque de compensación en tiempo y forma.

La creación de este proceso condujo a la identificación de diversos productos como: la nómina de instructores, el reporte global que va dirigido al director, además del cheque normativo que se les otorga como compensación a los instructores. Se identificaron los posibles productos no conformes, como: el cheque entregado fuera de tiempo y la nomina incorrecta.

## **II. JUSITIFICACION**

Dentro del sistema de gestión del CAOU se presentan una serie de actividades que no están previamente documentadas e identificadas, una de las principales aéreas de oportunidad estaba centrada en resolver esta problemática, la cual afecta de manera significativa la coordinación administrativa en conjunto con la coordinación docente.

Al detectar las inconsistencias se pretende estructurar de manera física (evidencia) el proceso que se lleva a cabo entre dos de las 6 coordinaciones del CAOU, considerando la necesidad de diseñar una metodología con el nombre de “comprobación de registros de usuarios”, para proponerlo como una acción de mejora dentro de la certificación para el año entrante.

La certificación que se realiza en el CAOU se evalúa constantemente gracias a las normas de calidad implementados que comprenden auditorias externas e internas cada año, dicha certificación exige los requisitos necesarios para brindar la satisfacción del usuario. Todo esto forma un proceso de recertificación que se realiza cada 3 años lo cual permite a la institución renovar su certificación en base a la maduración y eficiencia del sistema de gestión de calidad.

En el marco del las auditorias internas, en la coordinación administrativa, se tenían identificados una serie de pasos donde no se encontraba como un proceso si no, como una acción de apoyo en relación con la inscripción de los usuarios en cajas, encontrándose algunos detalles negativos entre los que podemos mencionar: la captura de usuarios dentro de las listas de registro, la omisión de algunos recibos por parte de los instructores, además de el retraso de el cheque de pago por la tardanza a la hora de la entrega de las listas de registro por parte de la coordinación docente. Esto motivó al departamento de calidad a tomar la decisión de diseñar un proceso que atendiera estas necesidades que demanda el sistema de gestión, de manera que fuera de



utilidad para el CAOUI contando formalmente con un registro integrado como un proceso importante en la organización, siendo sujeto en años venideros a las mejoras que contribuyan a la mejora del sistema, de nuevos indicadores y, de ser necesario, fortalecer con la utilización de diferentes herramientas tecnológicas con el fin de hacer más eficaz el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad de la dependencia.

Otro aspecto que marcó la necesidad de tomar en cuenta la realización del proceso está ligado directamente con la satisfacción del usuario, el cual puede percibir una mala imagen de los servicios en relación a una posible desorganización en la gestión administrativa de la institución. Por tal motivo, tomando a consideración que los usuarios solo están presentes en el inicio del registro, se requiere atender esta problemática desarrollando nuevas estrategias enfocadas a la integración de los instructores atendiendo aquellas labores de carácter administrativo.

### **III. ANTECEDENTES**

Con el desarrollo de la visión 2012 la Universidad Autónoma de Nuevo León da a luz el Centro Acuático Olímpico Universitario en el año 2008, un espacio físico dedicado a la práctica de las disciplinas acuáticas de alto rendimiento y de competición de carácter mundial.

Esta magna obra fue construida debido a la necesidad de contar con instalaciones de primer mundo en busca del desarrollo de la práctica de la natación y los diferentes deportes acuáticos. En su inicio el CAOU se enfocó en el desarrollo de los atletas representativos de la Universidad Autónoma de Nuevo León así como los representantes del estado, con el paso del tiempo se impulsó el desarrollo de las actividades acuáticas con el fin de dar un servicio a la comunidad universitaria así como al público en general dando excelentes resultados en el número de usuarios que utilizan estos servicios deportivo-recreativos.

Dentro de los 7 años que tiene en funcionamiento este centro se han realizado modificaciones a los programas de enseñanza de las actividades, además se le han anexado diferentes actividades que en un inicio no se contaban con ellas como lo son acuaeróbics, terapia acuática, pilates y bailo terapia.

#### **IV. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO DONDE SE ACTÚA (CAOU)**

El Centro Acuático se encuentra ubicado en un área de 6,565 m<sup>2</sup>. Cuenta con infraestructura y equipamiento para la enseñanza, práctica y entrenamiento de Natación, Clavados, Polo Acuático y Nado sincronizado, anexándole otras actividades con el paso de los años, estas actividades son acuagimnasia y terapia acuática, además de contar con otros espacios para diferentes actividades como lo son el gimnasio de acondicionamiento físico el cual atiende alrededor de 400 usuarios por día, así mismo cuenta con un polivalente donde se llevan a cabo actividades de baile terapia y Pilates, todos estos en conjunto nos lleva a que el Centro Acuático tiene una capacidad para atender hasta 3000 usuarios diariamente.

Con un diseño arquitectónico, funcional y vanguardista sus instalaciones cumplen con las normas y requisitos establecidos por la Federación Mexicana de Natación, y la Federación Internacional de Natación, para la realización de eventos acuáticos nacionales e internacionales.

Sus principales características en cuanto a la conformación de sus áreas de atención son:

- Área docente: programas de enseñanza desde la etapa infantil hasta adultos mayores.
- Área Competitiva: programas de entrenamiento y competición de talento y equipos representativos, selecciones y alto rendimiento en todos los niveles ramas y categorías de las disciplinas acuáticas.
- Área Social: con actividades de acondicionamiento físico, acuagimnasia, y clases de ritmos latinos.
- Además de contar con otras 3 coordinaciones que complementan al Centro Acuático:
- Área administrativa: lleva a cabo todos los procesos administrativos de las demás coordinaciones y en general de CAOU.

- Área médica: consta de área de rehabilitación, nutrición y de un medico general.
- Área de Mantenimiento: mantiene en óptimas condiciones las instalaciones del CAOU.
- Es así como el CAOU se ha convertido en una herramienta de atención a la sociedad por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Sus dos principales directrices son:

### **Misión**

*“Diseñar y desarrollar los programas en la enseñanza de la natación en sus diferentes niveles, así mismo ofrecer servicios en las áreas competitiva, social (acondicionamiento físico) y de la salud a través de personal, infraestructura y equipo que le permita a los universitarios y comunidad en general a contribuir a su desarrollo integral y calidad de vida”.*

### **Visión**

*Ser Reconocido como el mejor Centro Acuático Olímpico Universitario de México con estándares de calidad Internacional.*

Dentro de las políticas de calidad podemos señalar que el CAOU se compromete en diseñar, desarrollar y mejorar continuamente los programas de calidad en el área de docencia (enseñanza de la natación), así mismo la mejora continua de servicios de las áreas: competitiva (en las diferentes disciplinas acuáticas), social (acondicionamiento físico) y de la salud, todas ellas en sus diferentes niveles y categorías a través de personal, infraestructura y equipo, satisfaciendo las necesidades de los universitarios y comunidad en general.

Valores:

Honestidad, solidaridad, comportamiento ético, mejora continua,  
responsabilidad social.

## **V. MARCO TEÓRICO**

Según Reyes (2004), la organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

### **Las organizaciones deportivas**

En la actualidad las organizaciones deportivas han tomado mucha importancia dentro de la sociedad mexicana y el mundo, independientemente de su fin ya sea para generar ingresos o como apoyo para tener una mejor sociedad. Este tipo de organizaciones requieren de varias condiciones, con las cuales puedan alcanzar sus objetivos, estas son: infraestructura y material, apoyo de una organización externa la cual planifique y programe las actividades de esta organización, y la administración profesional la cual brinda la información necesaria de la organización, la gestión clara y eficaz.

Las organizaciones deportivas son como cualquier otra organización, desde el punto de vista administrativo, ya que poseen un jefe y una cadena de mando hasta el último puesto; en los últimos años se ha avanzado mucho para tener una mejor sociedad, contando con más expertos en el área, personal calificado en todos los puestos (Acosta, 2005).

Se pueden mencionar varios ejemplos de organizaciones deportivas a nivel mundial, el Comité Olímpico Internacional (COI) y la Federación Internacional de Fútbol Asociación (FIFA), siendo estas las más reconocidas, y de ahí se pueden desglosar las federaciones de cada deporte y los comités de deportes de cada país. A nivel nacional existen distintos tipos de organizaciones deportivas públicas y privadas que proporcionan servicios en actividad física y deporte, un ejemplo de estas son las cadenas de gimnasios y clubes deportivos, ministerios de deporte, sindicatos de deportistas, los cuales cuentan

como una organización deportiva.

La definición de organizaciones deportivas que existe en la actualidad es suficientemente amplia, de manera que para indagar en el estudio y conocer sus características estructurales resulta fundamental definir los distintos tipos de organizaciones que pueden agruparse bajo este contexto. Slack, (1997) autor canadiense, que ha estudiado a profundidad los temas estructurales en organizaciones deportivas a todas aquellas entidades sociales que participan del sector deporte y que están orientadas a objetivos, desarrolla una actividad rigurosamente estructurada y cuyos límites pueden establecerse con cierta claridad (ver figura 1).

	Servicios de Consumo		Servicios profesionales	
	Lucrativos	No lucrativos	Lucrativos	No lucrativos
Sector privado				
Sector publico				
Tercer sector				

*Figura 1. Marco para la clasificación de las organizaciones deportivas (Slack, 1997)*

### **Los sistemas de gestión**

La gestión consiste en el conjunto de las acciones encaminadas hacia la búsqueda de los mejores rendimientos en el desempeño de una empresa – organización o acción (Acosta 2005).

Como rendimiento debe entenderse el equilibrio entre los beneficios y los consumos (costos), de todo tipo, no solamente económicos. En la actividad física y el deporte los beneficios, y también los costos, serán propiamente

deportivos, sin duda, pero a su vez, educativos, sociales, en salud, políticos, familiares, medioambientales, de adquisición de valores y también económicos, con lo que un intento de definición del concepto de gestión, sin duda excesivamente largo, podría ser: el término gestión supone un concepto plural que abarca un conjunto amplio de acciones y una variedad de competencias y desempeños distintos, aunque no aislados, de la totalidad de los estamentos y miembros de la organización deportiva, que actúan de manera planificada, racional, coordinada e interdependiente para el logro de la finalidad de la empresa, entendida bien como organización deportiva bien como una acción, siempre en la búsqueda de la eficiencia, los mejores rendimientos o equilibrio global entre resultados, beneficios y consumos de todo tipo, en el marco de la protección medioambiental y del desarrollo sostenible (Sancho, 2013).

### **Gestión deportiva**

La aparición de la gestión deportiva, como concepto y como faceta laboral en el Sistema Deportivo, es relativamente reciente. Sin embargo, aunque ya se ha instaurado en él, no está plenamente incorporada al menos en España. Su primera acometida europea oficial tuvo lugar, hace relativamente poco tiempo, en 1987, por el Comité de Desarrollo del Deporte (C.D.D.S.) del Consejo de Europa. En la sesión de ese año celebrada en Berlín, definieron la gestión como «el proceso mediante el cual se asume la responsabilidad de la planificación y la regulación dentro de una organización de los recursos –personas, manifestaciones o instalaciones– a fin de realizar unos objetivos determinados», con lo que el deporte comenzaba a verse, estudiarse, y a trabajar en él desde una nueva perspectiva.

Así pues, la gestión consiste en el conjunto de las acciones encaminadas hacia la búsqueda de los mejores rendimientos en el desempeño de una empresa – organización o acción. Como rendimiento debe entenderse el equilibrio entre los



beneficios y los consumos (costos), de todo tipo, no solamente económicos. En la actividad física y el deporte los beneficios, y también los costos, serán propiamente deportivos, sin duda, pero a su vez, educativos, sociales, en salud, políticos, familiares, medioambientales, de adquisición de valores y también económicos, con lo que un intento de definición del concepto de gestión, sin duda excesivamente largo, podría ser:

El término gestión supone un concepto plural que abarca un conjunto amplio de acciones y una variedad de competencias y desempeños distintos, aunque no aislados, de la totalidad de los estamentos y miembros de la organización deportiva, que actúan de manera planificada, racional, coordinada e interdependiente para el logro de la finalidad de la empresa, entendida bien como organización deportiva bien como una acción, siempre en la búsqueda de la eficiencia, los mejores rendimientos o equilibrio global entre resultados, beneficios y consumos de todo tipo, en el marco de la protección medioambiental y del desarrollo sostenible (Juan Antonio 2008).

Gestión deportiva, es un proceso llevado a cabo dentro de una organización deportiva, la cual asume la responsabilidad de la planificación y regulación de toda esta organización, tanto de sus recursos materiales refiriéndonos a la infraestructura, como sus recursos humanos que se refleja en los puestos y plazas, además de los recursos económicos, estos recursos son estudiados con el fin de cumplir un objetivo en la gestión.

### **Sistema de gestión**

Se define como un objeto complejo cuyos componentes se relacionan al menos con algún otro componente, combinando estas dos definiciones podemos llegar a una conclusión que un sistema de gestión, son los que permiten la realización de una estructura deportiva en cuanto a su organización. Los distintos sistemas de gestión dependiendo de la organización son los que llevarán al éxito a estas

tomando en cuenta los distintos criterios de evaluación de cada una.

En el contexto general, contexto global y local ¿Qué es un proceso? Y que es un procedimiento. En general se puede mencionar que un proceso es la consecución de determinados actos, acciones, sucesos o hechos que se deben suceder para complementar un fin específico.

De forma global y local en una entidad deportiva se puede tomar un proceso como las indicaciones o pasos a seguir dentro de esta institución, desde la atracción del cliente su inscripción y su desarrollo dentro de la institución.

### **Procesos y procedimientos en las entidades deportivas:**

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientados a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica (Celma 2004).

Un procedimiento es cuando los módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales (Celma 2004).

Diferencia entre proceso y procedimiento: al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores

utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes (Soucie, 2002).

El Manual de Procedimientos: es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios. Requiere identificar y señalar quién?, cuando?, como?, donde?, para qué?, por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos.

### **Impacto de las certificaciones en las estructuras deportivas u organizaciones deportivas**

La documentación del sistema de gestión de la calidad capaz de cumplir con los requisitos básicos ISO 9000:2000, el esquema de la gerencia este documentado ya que “sin la documentación no hay un sistema”. Es importante que dicha documentación se haga por el personal de la organización no por personal ajeno.

Cualquier implantación de un sistema de gestión de la calidad nos da la posibilidad de atender las áreas deficientes de nuestra organización mediante una acción correctiva. Dicha acción requiere analizar la raíz del problema y no simplemente atacar el síntoma.

Parece oportuno que las organizaciones deportivas adopten la certificación de este sistema deberán realizarlo integrando las normas ISO e ISO 14001 en uno solo.

Una de las interrogantes para muchos gestores que buscan implementar un sistema de gestión es ¿Qué pasos se han de seguir para implantar y mantener un correcto sistema de calidad con las normas ISO 9000:2000?, Los pasos idóneos a realizar según Gallardo, (2005) son:

- Hacer un diagnostico de la organización deportiva.
- Formar el equipo directivo en sistemas de gestión de la calidad.
- Motivar a todo el personal en la calidad.
- Implantar un sistema de gestión de la calidad con las normas ISO 9001 (calidad) y 14001 (medioambiental)
- Certificar la organización deportiva.

Las normas técnicas más populares, reconocidas a nivel internacional, han sido desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO) ver Figura 2.

Para obtener esta certificación de los sistemas de gestión se considera que son muy costosas y requieren gran inversión por parte de la empresa, esta inversión requiere dinero, tiempo, capacitación, organización del trabajo y otros factores adicionales. La certificación requiere realizar una evaluación periódica por parte de la empresa certificadora, las certificaciones, de acuerdo a la norma y la complejidad, tiene un costo diferente y serán presupuestadas por el organismo certificador

NORMA TECNICA	SISTEMA DE GESTION
ISO 9001	De Calidad
ISO 14000	De Gestión Ambiental
OHSAS 180001	De Salud y Seguridad Ocupacional
ISO 22000	De Inocuidad de los Alimentos

Figura 2. Normas mas populares desarrolladas por ISO, (Modificado en 2015, Publicaciones Vértice).

## **VI. DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO DE COMPROBACIÓN DE REGISTROS DE USUARIOS.**

### **Nivel de aplicación**

***Usuarios, personal docente y coordinador administrativo del CAOU***

### **Propósitos**

Contar con un procedimiento estructurado que permitan controlar y ser más eficiente el proceso de inscripción de usuarios a las actividades de natación en la modalidad de clases de bebés, natación adaptada y terapia acuática en sus diferentes frecuencias y horarios de clases.

### **Objetivo general**

Diseñar un proceso que cuente con procedimiento de comprobación de registro de usuarios a través de una propuesta estructurada que proporcione indicadores y contribuya hacer más eficiente los procesos de inscripción de usuarios.

### **Objetivos específico**

- 1) Extraer información relevante para registrar la metodología utilizada para el registro de usuarios
- 2) Definir diagrama de flujo de las actividades
- 3) Fijar indicadores que formaran parte del procedimiento
- 4) Definir tiempo de realización de cheque de pago

### **Tiempo de realización**

Cuatro meses

## VII. ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

El análisis FODA, nos permite determinar las ventajas competitivas que tiene la institución bajo el análisis y estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en la función de sus características propias y de las del mercado que se mueve.

Las ventajas que nos proporciona el análisis FODA son: analizar el quehacer empresarial, facilitar la realización de un diagnóstico para la construcción de estrategias que permitan reorientar el rumbo de la institución además de identificar la correspondencia entre la inversión y la rentabilidad de los servicios prestados.

### Realización de análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Instalaciones</li><li>▪ Instructores capacitados</li><li>▪ Organización.</li><li>▪ Costo de las actividades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formas de pago</li><li>▪ Clima</li><li>▪ Sistema de registro obsoleto.</li></ul>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Mejorar el sistema de registro de alumnos</li><li>▪ Mejorar la calidad y control de las clases.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Creación de un nuevo centro acuático.</li><li>▪ Cambio de usuario a otro lugar.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incrementar horarios de servicio.</li> <li>▪ Aumentar o innovar las actividades ofrecidas.</li> </ul>	
--	--

## Resultados de análisis FODA

En la siguiente tabla se cruzan los resultados del análisis FODA con los factores claves del éxito de una organización, impacto sobre los objetivos y las directrices de la organización, situando una X donde impacta más dentro de la institución.

NO.	Directrices Fortalezas y Debilidades	Impacto directo sobre factores clave de Éxito			Impacto directo sobre objetivo estratégicos		Directrices	
		Programas que oferta la organización	Infraestructura	Disposición de horarios	Fijación de indicadores	Registro de la metodología	Visión	Misión
1	Instalaciones	X	X	X				
2	Instructores capacitados	X			X		X	X
3	Organización	X		X	X		X	X
4	Costo de las actividades	X	X	X				
5	Formas de pago	X			X	X		
6	Clima		X	X				
7	Sistema de registro obsoleto	X				X		

**Fuente: Elaboración propia**

## Entrevistas a personal involucrado en el procedimiento

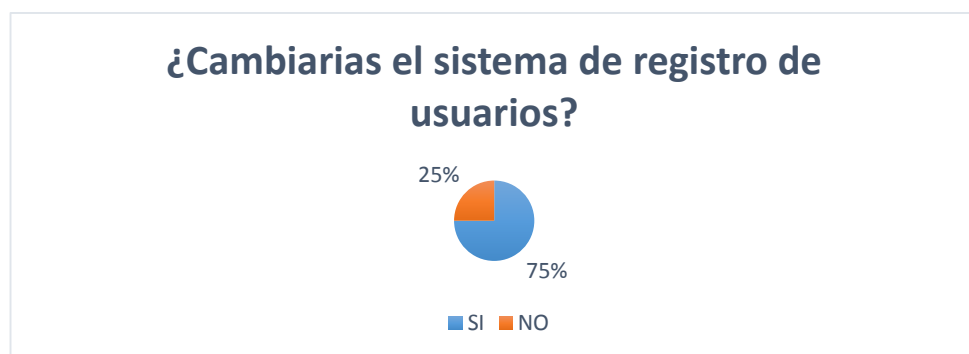
Para poder llevar a cabo la entrevista para el personal del área docente del CAOU se le planteo la propuesta a la coordinadora administrativa está de buena manera mociono que se podía realizar haciendo ella una revisión previa

de los cuestionamientos que se llevarían a cabo, después de ella verificar los cuestionamientos se procede a realizar un escrito en forma de pedimento de aplicación de entrevista dirigido hacia el director de la institución este a su vez lo autoriza y se procede a la interacción con los instructores del área docente de el CAOOU se aplico la entrevista a 24 instructores que son los que se encuentran en activo dando clases.

### **Resultados de la entrevista a personal docente del CAOOU.**



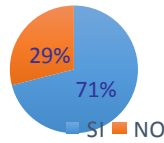
La gran mayoría de los instructores de natación del área docente aceptaron no haber registrado de 1 a 5 recibos por mes dentro de sus registros de usuarios.



En gran porcentaje los instructores cambiaría el sistema de registro por uno donde se aplique mayor tecnología como un sistema de registro electrónico.

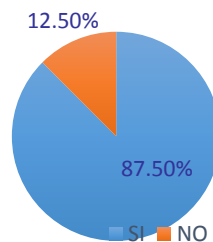


**¿Te gustaría que la Coordinación Docente se encargara de la recepción de recibos por parte del usuario?**



\*La mayoría de los instructores mencionan que la coordinación debería ser la receptora de los recibos en el actual sistema debido a que se pierden muchos recibos, o en ocasiones el instructor no está en óptimas condiciones de recibirlo (dentro de la alberca), ellos mencionan que sería más rápido el sistema. Los que mencionan que NO, coinciden que sería mayor problema debido a la falta de orden por parte de la coordinación docente.

**Estarías de acuerdo y en la disponibilidad de usar un sistema de registro electrónico en el cual registres al usuario desde el primer día de curso.**



De un 100% el casi 88% mencionan que estarían de acuerdo con la utilización de diferentes herramientas tecnológicas y utilizar un sistema de registro electrónico en el cual haga el sistema más eficaz solo el 12.5% mencionan que el sistema es el adecuado y que no le harían ninguna modificación.

## **Investigación de procesos alternos de la misma institución**

Evaluando los procesos relacionados con el registro de usuarios encontramos que el proceso de inscripción de cajas tiene una estrecha relación con el procedimiento que estamos desarrollando, teniendo dentro descripción el reconocimiento de esta forma de procesar los datos proporcionados por el usuario, se menciona que registro es una actividad de apoyo.

Tomaremos en cuenta esta relación para crear y diseñar el proceso que nos compete.

## **Proceso de inscripciones del CAOU**

El proceso de inscripciones inicia cuando un cliente solicita información sobre los diferentes servicios que se ofrecen en el CAOU, esto puede ser de manera presencial o telefónica. Para apoyo de esta información se cuenta con un díptico (DOI-001) y un folleto de informes (DOI-002) de las diferentes actividades del CAOU.

Una vez que se proporciona al cliente la información de las diferentes actividades, horarios, frecuencias, requisitos y costos, y este decide inscribirse; se procede al llenado de los formatos de inscripción anual (RC-07-AD-001) e inscripción individual (RC-07-AD-002) cuando es cliente de primer ingreso se le entrega los reglamentos (DOI-011, DOI-015). Cuando es cliente de reingreso se le entrega el formato de reinscripción (RC-AD-003). En caso de que los clientes inscritos en la actividad de terapia acuática deberán realizar todo el procedimiento mencionado anteriormente y además llenar la ficha de ingreso a Terapia Acuática (RC-07-AD-004)

Dentro de la inscripción individual se solicita al cliente que mencione sus antecedentes médicos, en caso de padecer alguna enfermedad que impida el desarrollo de la actividad física se le remite al área médica para su valoración, como segunda opción el cliente puede presentar una carta expedida por un

médico donde avale que puede realizar actividad física.

Una vez llenos los formatos de inscripción, se verifica que los datos estén completos y se le indica al cliente que pase con estos al área de cajas. En caso de que el cliente haya solicitado un descuento se verifica el porcentaje autorizado en el formato RC-07-AD-007 (Autorización de descuento) o mediante el oficio previamente autorizado por la dirección.

Cuando el cliente llega al área de cajas el cajero identifica el tipo de cliente, que puede ser: comunidad universitaria (alumnos, empleados universitarios y familiares directos de empleados universitarios) solicitándole una identificación; o público en general. El cajero captura el nombre, la actividad a realizar, la cual está identificada por un catálogo de cuentas en el sistema de tesorería del SIASE (Sistema integral para la administración de servicios educativos) y el periodo y el curso, emitiéndose un recibo de caja (RC-07-AD-006) cuando el pago es descontado por medio de la nómina del trabajador universitario.

Si el cliente requiere factura (DOE TGI/-034, el cajero solicita sus datos fiscales y el recibo de caja original. Dicha factura se le hace llegar al cliente por correo electrónico.

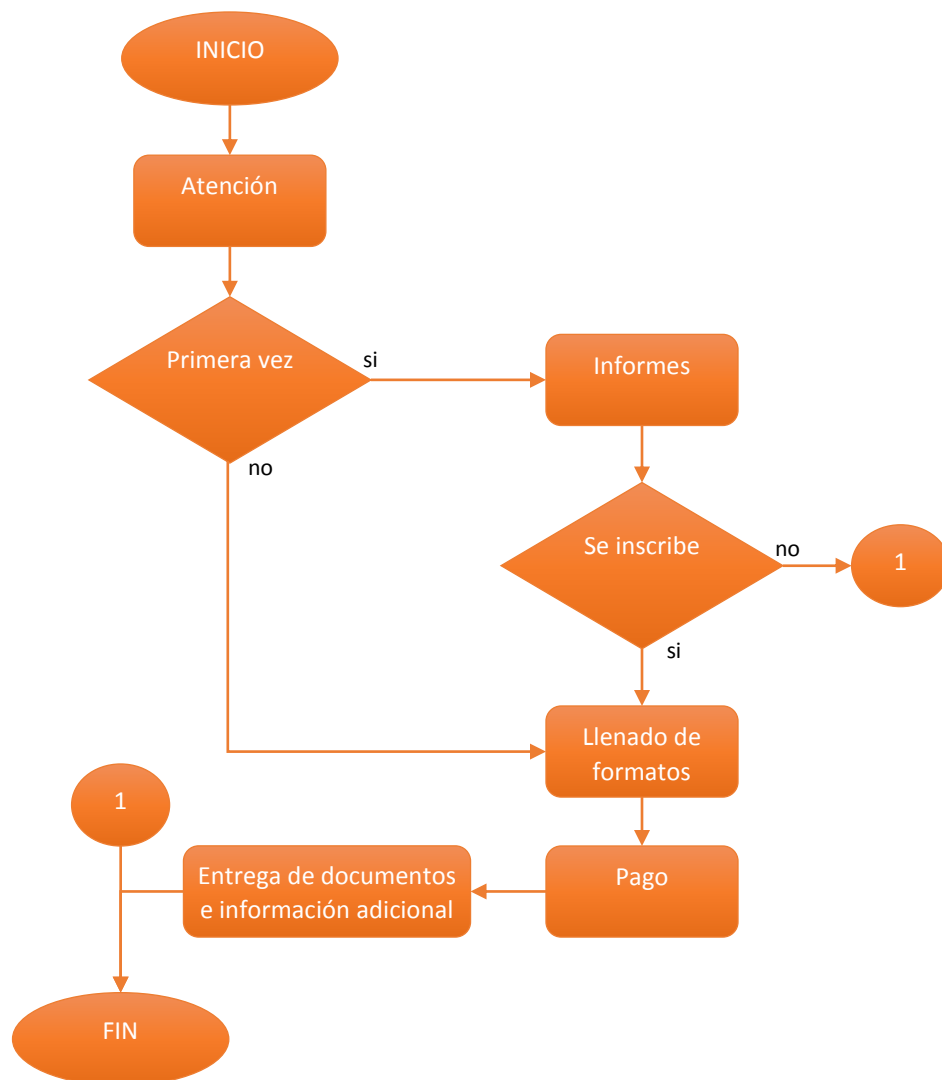
Cuando el cliente efectuó su pago se le solicita que entregue en el área de recepción la documentación y el recibo de caja (RC-07-AD-005) así mismo se le dan las últimas indicaciones según su actividad a realizar y se le informa que deberá entregar una copia del comprobante de pago (RC-07-AD-005) o (RC-07-AD-06) en el área donde recibirá el servicio.

Al finalizar su turno el cajero realiza el corte de caja correspondiente a su turno, el cual se emite se imprime del sistema de tesorería del SIASE, al que se le anexa una copia de recibos cobrados, el desglose de corte de caja (RC-07-AD-009) y la tira sumadora de las cantidades cobradas. Dicho corte se verifica,

se firma y se procede al depósito del efectivo en una institución bancaria al siguiente día hábil de cobro, anexando la ficha de depósito.

Para finalizar el proceso, en el área de inscripciones se captura en una base de datos a los clientes inscritos, así mismo se elaboran y se archivan los expedientes con la documentación comprobatoria del cliente.

### Diagrama de flujo del registro de usuarios



El registro de usuarios llevado en el CAOU se ha diseñado de una manera tal que el usuario no tenga dificultades al realizar su inscripción y esta se lleve a cabo de una manera rápida y eficaz.

Los datos a proporcionados por parte del usuario se utilizan únicamente con fines de registro y control, estos datos le sirven a la institución para generar un historial y en meses futuros o años venideros ahorrarse el tiempo y papelería ya que la información que se obtiene desde la primera vez que el usuario se registra dura dentro de la institución 3 años.

Fijación de indicadores

“Disminución de tiempo en la realización del cheque para los instructores”

Recursos utilizados

Entrevistas

Recursos humanos

Formatos de inscripción

Relación de usuarios

## VIII. ANEXOS

### PROCESO PERSONAL – DOCENTE

CENTRO ACUÁTICO OLÍMPICO UNIVERSITARIO PROCESO		
CLAVE	REVISIÓN	Página
PG	00	1 de 7



Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Arturo Israel Garza Salas	Lic. Cynthia Gabriela Esparza Castillo <b>Coordinador Administrativo</b>	MC. Jaime Segura Gómez <b>Director</b>

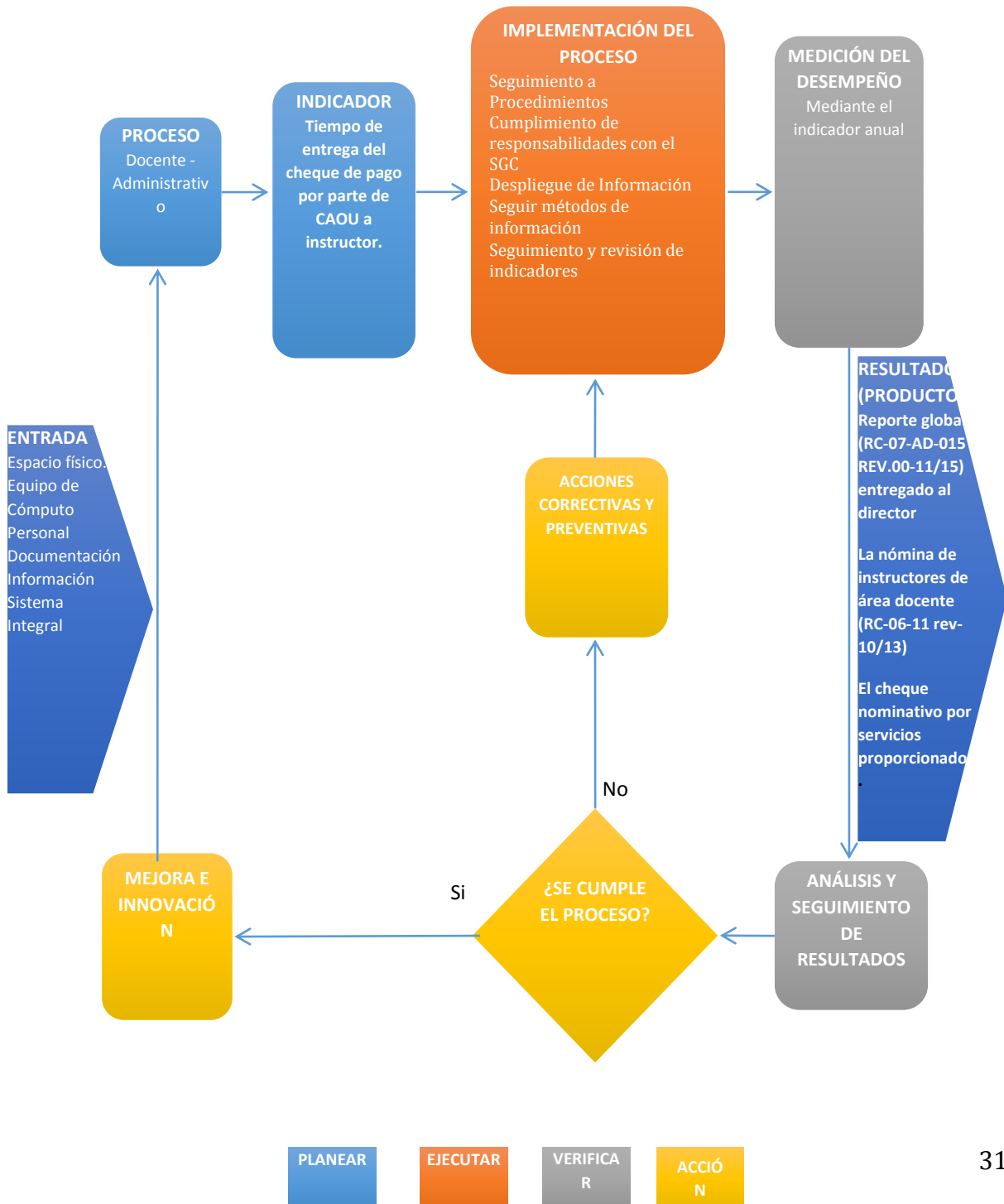
Objetivo	Alcance	Departamento Responsable:
Comprobar el registro de usuarios a través de una estructura que contribuya a hacer más eficiente el proceso de inscripción de usuarios.	Usuarios del área docente y personal, en conjunto de la coordinación administrativa.	Departamento Administrativo Departamento Docente junto con instructores.

#### RESPONSABILIDAD

Personal Responsable del Cumplimiento de este Documento		
PUESTO	DEPARTAMENTO	RESPONSABILIDAD
Cajero(a)	Administrativo	Descargar el Registro del sistema de tesorería. Proporcionar el Archivo del sistema de tesorería al coordinador(a) administrativo.
Coordinador(a) Administrativo	Administrativo	Pasar conceptos de beca al concentrado de tesorería. Enviar archivo descargado de tesorería con conceptos de beca a la coordinación docente. Verificar los recibos proporcionados por la coordinación docente. Realizar el filtro de alumnos y hacer la relación por cada instructor.
Coordinador(a) Docente	Docente	Verificación de listas entregadas por instructores, con los registros de asistencia. Recibir el archivo electrónico. Correlacionar la lista de instructores con el concentrado general. Entregar listas ya verificadas a la coordinación administrativa.
Instructor(a)	Docente	Organizar recibos entregado por los usuarios. Realizar lista de alumnos (que incluye nombre folio y costo).

Elementos de Entrada	Proveedor	Requisitos
Espacio de recepción	Institución	Buenas Condiciones
Equipo de computo	Dirección	Condiciones óptimas y acceso a Internet
Personal	Departamento de Recursos Humanos	Cumplir con la Descripción y perfil de Puesto (MO)
Documentación	Institución	Formatos previamente establecidos
Información	Cliente	Identificación datos personales.
Pago de actividad	Cliente	Efectivo y/o Talón de cheque empleados universitarios para deducción por nómina.

Modelo de Calidad





### Procedimiento

El proceso administrativo-docente inicia cuando el cajero (a) descarga el registro del sistema de tesorería de todas las cuentas y claves, además de anexar los pagos que se realizan por deducción de nómina. (RC-07-AD-006) (REV.00-05/13) (Clase de Bebes, Niños, Jóvenes, Adultos, Terapia Acuática y Capacidades Especiales), divididos en pago ya sea Externos o de la UANL, tomándose en cuenta la frecuencia de estos las cuales son (L,M y V), (M,J y S), (M y J), (L a S), (S y D), esto se realiza el tercer lunes de cada curso y este es proporcionado a la coordinación administrativa, Concentrado Natación (RC-07-AD-010) (REV.00-10-13). Al tener el concentrado el coordinador(a) administrativo envía el archivo (electrónico) al departamento docente omitiendo el costo del pago.

Pasa los conceptos de beca a ese mismo archivo, (descuento de dirección, autorización de descuento RC-07-AD-007).

El departamento docente recibe las listas por parte de los instructores, estas listas contiene la información básica (nombre de usuario, número de folio de recibo, pago, nombre de instructor, % de pago y total) (RC-07-DO-006)(REV.00-03/13), se verifican las listas por parte de la coordinación docente (Nombre de usuario, folio, pago, instructor, % de pago a instructor) y estas se cotejan con listas de asistencia( RC-07-DO-007 REV.00- 03/13). Se proporcionan las listas ya verificadas a la coordinación administrativa quien le da una seguimiento de verificación de recibos para que coincida el recibo de pago en efectivo (RC-07-AD-005) (REV.00-03/13) o el pago de deducción por nomina (RC-07-AD-006) (REV.00-05/13) y la lista de Registro de Instructores.

Se correlaciona el concentrado de tesorería con las listas entregadas por parte del departamento docente al departamento administrativo, se realiza un filtro de alumnos para agregar el nombre del instructor al concentrado general, después se hace una relación y se crea una nueva lista para cada maestro, por parte del coordinador(a), esto se pasa a un reporte global (RC-07-AD-015 REV.00-11/15).

Al finalizar para realizar el pago a los instructores, se hace un análisis del personal pagado por nómina de rectoría y se comprara la diferencia de lo que hubiera ganado por porcentaje; y a los maestros de pago por ingresos propios se crea un cheque para pagarse al finalizar el curso.

## ACTIVIDADES DE APOYO

El usuario entrega al instructor el recibo de color verde (MAESTRO) para que él pueda realizar su lista de registro (RC-07-DO-006) (Rev. 00-03/13).

## INTERACCIONES:

Proceso Docente

Proceso Inscripción y Cajas

Proceso Recursos Humanos

Proceso Financiero

Proceso Administrativo

Variable Clave: La entrega de listas por parte del instructor a la coordinación docente

Criterios de Aceptación: Recepción de listas de Alumnos por parte de los instructores el segundo miércoles del curso.

## INDICADOR:

Tiempo de entrega del cheque de pago por parte de CAOU A instructor.

## PRODUCTO:

Reporte global (RC-07-AD-015 REV.00-11/15) entregado al director

La nómina de instructores de área docente (RC-06-11 rev-10/13)

El cheque nominativo por servicios proporcionados.

## PRODUCTO NO CONFORME:

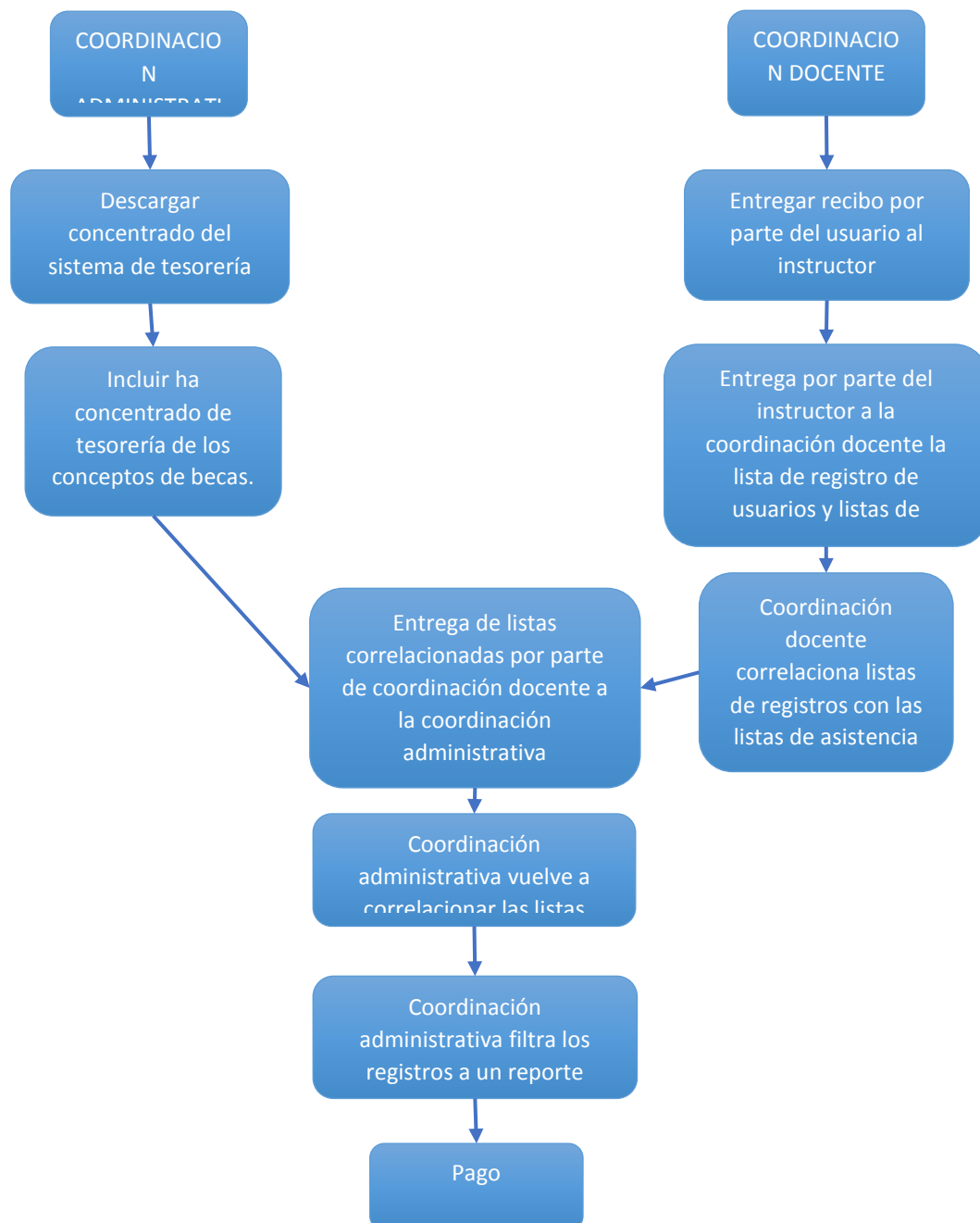
Entrega de cheque fuera de tiempo.

Nomina incorrecta.

Reporte global incorrecto debido a error de personal o falta de datos.

Registros		
Formatos por utilizar		
Clave	Título	Departamento o persona que debe retener el documento
(RC-07-AD-0010) (Rev.00-10/13)	Concentrado Natación	Coordinación Administrativa y Coordinación Docente
(RC-07-DO-006) (Rev.00-03/13)	Lista de Alumnos	Coordinación Docente y Coordinación Administrativa
(RC-07-AD-005) (Rev.00-03/13)	Pago en Efectivo	Coordinación Administrativa
(RC-07-AD-006) (Rev.00-05/13)	Deducción por Nomina	Coordinación Administrativa
(RC-06-AD-011) (Rev. 00-10/13)	Nomina	Coordinación Administrativa
(RC-07-DO-007) (REV. 00-03/13)	LISTA DE ASISTENCIA	Coordinación Administrativa

## DIAGRAMA DE FLUJO





## ENTREVISTA A PERSONAL DOCENTE DEL C.A.O.U.



A continuación se realizarán unas preguntas con respecto al sistema de registro de usuarios con el que tu trabajas, se pide de favor contestar con toda sinceridad, la información que proporciones será manejada de manera confidencial, y los resultados de la misma serán utilizados solo con fines académicos.

1. ¿Aproximadamente cuantos recibos de pago NO registras en tus listas?

1-5  
15

6-10

11-15

Más de

2. ¿Cambiarías el sistema de registro de usuarios?

SI ¿Qué mejoras harías?

---

---

NO ¿Por qué?

---

---

3. ¿Te gustaría que la Coordinación Docente se encargara de la recepción de recibos por parte del usuario?

SI

NO ¿Por qué?

---

---

4- Estarías de acuerdo y en la disponibilidad de usar un sistema de registro electrónico en el cual registres al usuario desde el primer día de curso.

SI

NO

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS

---

---

---

---

## IX. BIBLIOGRAFIA

Acosta, R. (2005). *Dirección, Gestión y Administración de Organizaciones Deportivas*. España: Paidotribo.

Reyes, A . (2004). *Administración Moderna*. México : Limusa.

Soucie, D. (2002). *Administración, organización y gestión deportiva*. Barcelona España: INDE.

Beotas, E., Blanco, E., Cubeiro, J. C., Dorado, A., Gallardo, L., & Lozano J. (2006). *Futuras Claves en la Gestión de Organizaciones Deportivas*. España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Castilla.

Celma, J. (2004). *ABC del Gestor Deportivo*. Barcelona España: INDE Publicaciones.

Bonnefoy, J.C. & Armijo, M. (2005). *Indicadores de Desempeño del Sector Público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES , 45, 43- 62.

Cabrero, M.T. Domínguez, J.M. Martínez, N. Losilla, P. Diestre, J. & Bernad,. (Agosto 2006). *Guía para la implementación de un sistema de calidad*. España: Gobierno de Aragón.

Sancho, M. & Juan Antonio (2004). *Estrategias de gestión deportiva local*. Barcelona: Inde.

Sancho, M. & Juan Antonio (2008). *Planificación estratégica del deporte. Hacia la sostenibilidad*. Madrid: Síntesis.

Organizaciones Deportivas. Barcelona España: Paidotribo.

Publicaciones Vertice. (2010). Gestión de la calidad (ISO 9001-2008). España: Vértice.

García, S. García, E. (2007). *Los Recursos Humanos Aplicados a la Gestión Deportiva*. Barcelona España: INDE Publicaciones.